

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри к.е.н., проф.
Герасименко В.Г. ()
« » червня 2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм»

за темою:

«Шляхи удосконалення організації екскурсійного обслуговування туристів в
Одеському регіоні»

Виконавець

студент факультету міжнародної економіки

Кудрявцева Анастасія Максимівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н. доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Шикіна Ольга Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Кудрявцева Анастасія Максимівна

«Шляхи удосконалення організації екскурсійного обслуговування туристів в
Одеському регіоні»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Об'єкт дослідження – процес удосконалення організації екскурсійного обслуговування туристів в Одеському регіоні. Предметом дослідження виступає сукупність заходів спрямованих на удосконалення організації екскурсійної діяльності на прикладі Одеського історико-краєзнавчого музею.

У роботі проаналізовано загальні поняття та сутність надання екскурсійних послуг. Проаналізовано основні методи ведення екскурсій в музейних закладах. Було розглянуто різноманітні методики розрахунку ефективності надання послуг екскурсійного характеру.

Аналізується стан господарсько-економічної діяльності музейної установи Одеський історико-краєзнавчий музей за 2015-2017 роки. Оцінюється ефективність екскурсійної діяльності підприємства.

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження удосконалень в роботу обраного закладу. Проаналізована ефективність їх введення, враховуючи витрати, безпосередньо пов'язані із даними нововведеннями.

Ключові слова: екскурсія, екскурсійні послуги, екскурсійна діяльність, екскурсовод, музей, інновація.

ANNOTATION

graduation work for obtaining an educational bachelor's degree

Kudriavtseva Anastasiia Maksimivna,

“Ways of improving excursion services organization for tourists in Odessa region”

Odessa National Economic University

Odesa, 2018

Graduation work consists of an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used and applications.

The object of the study contains the process improving excursion services organization for tourists in Odessa region. The subject of the study is a set of measures aimed at improving the organization of excursions on the example of the Odessa Museum of Regional History.

This work analyzes general concepts and essence of providing excursion services. The basic methods of providing excursions in museum establishments are analyzed. Various techniques that allow us to draw conclusions about the effectiveness of providing excursion services were considered.

The state of economic activity of the museum institution of 2015-2017 years is analyzed. The effectiveness of excursion activity of the enterprise is estimated.

The results of the study formulated to visibly introduce improvements to the work of the institution. The efficiency of their input is analyzed, taking into account the costs directly related to these innovations.

Key words: excursion, excursion services, excursion activities, guide, museum, innovation.

ЗМІСТ

стор.

ЗМІСТ	2
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	8
1.1. Теоретичні основи екскурсійного обслуговування	8
1.2. Організаційно-правове забезпечення екскурсійної діяльності	18
1.3. Особливості організації діяльності туристичного підприємства в сфері екскурсійних послуг.....	23
РОЗДІЛ 2. ТЕРИТОРІАЛЬНО-РЕКРЕАЦІЙНА ОЦІНКА ПРИВАБЛИВОСТІ ОДЕСЬКОГО ІСТОРИКО-КРАЄЗНАВЧОГО МУЗЕЮ.....	29
2.1. Організаційно-економічна характеристика Одеського історико-краєзнавчого музею.....	29
2.2. Організаційна структура управління підприємством.....	39
2.3. Аналіз основних економічних показників діяльності музею	48
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ В МУЗЕЇ	56
3.1. Аналіз варіантів удосконалення економічного становища музею	56
3.2. Розробка інновацій історико-краєзнавчого музею	62
3.3. Економічне обґрунтування впровадження інновацій	65
ВИСНОВКИ	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	71
ДОДАТКИ.....	76

ВСТУП

Актуальність теми. Питання організації екскурсійних послуг актуальні у наш час тому, що в недалекому минулому ця сфера була доволі непогано розвинута, однак зараз стабільний і доволі швидкий розвиток загальмувався і переживає досить глибоку кризу. З іншого боку, спостерігається зростання обсягу організованого туризму в останні роки, також зросли вимоги до якості туристичних і екскурсійних послуг. Зараз вони вимагають більш конкретизованої ролі і завдань екскурсійного обслуговування з урахуванням сучасних ринкових реформувань українського суспільства.

На сьогоднішній день туризм як сфера людської діяльності є потужною галуззю економіки багатьох держав світу. У складній соціально-економічній та екологічній ситуації, яка існує в Україні, велике значення набуває розвиток сфери туризму, орієнтованої перш за все на внутрішні рекреаційні ресурси. У розвинених країнах спостерігається підвищення ролі самоврядування, прагнення самостійного вирішення економічних і соціальних проблем мезорівня. Досвід цих країн свідчить про позитивний значенні такого розподілу відповідальності.

Одним з аспектів покращення економічної ситуації регіону є розвиток туризму. У контексті стратегії економічного розвитку регіону може бути дуже велика роль туризму, оскільки він безпосередньо або опосередковано, через туристичне споживання, стимулює посилення місцевої економіки, активно підтримує існування і розвиток народних ремесел, збереження національної культурної спадщини. Щороку мільйони людей відвідують нові DESTINATIONI з такими цілями як: оздоровлення, розважання, відпочинок, ділова активність, культурне збагачення, лікування, відвідання родичів, паломництво тощо. Однією з елементів туристичної діяльності в культурному відпочинку часто стає саме екскурсійна діяльність.

Якщо звернути увагу на можливості, які розкриває туризм в суспільному розвитку, на організаторів екскурсійного обслуговування покладається досить велика відповідальність, яка в свою чергу спрямована на збереження і рекреацію трудового потенціалу, а також збереження духовного, культурного, фізичного і морального розвитку людей; формування здорового способу життя; впровадження екологічної культури, а також повного і раціонального використання туристичних ресурсів в умовах їх обмеженої кількості. Виходячи з вищесказаного, вважаємо, що дана тема випускної роботи є актуальною.

Основна мета. Основною метою даної роботи є не тільки поглиблене і детальне вивчення організації екскурсійного обслуговування в Одеському регіоні, але й пошук можливостей якісного вдосконалення даного виду діяльності. Для цього, перш за все, необхідно виявити ряд **завдань** даної роботи, серед них:

- дослідити ряд основних підходів до існуючих на сьогоднішній день визначень поняття «екскурсія», розкрити їх сутність, функції та основні ознаки;
- проаналізувати правове забезпечення організації екскурсійного обслуговування в Україні та Одеському регіоні на сучасному етапі;
- провести глибокий аналіз можливих питань, що мають місце в темі організації екскурсійної діяльності;
- надати організаційно-економічну характеристику Одеського історико-краєзнавчого музею;
- розглянути організаційну структуру управління підприємством;
- провести аналіз основних економічних показників діяльності музею;
- запропонувати ряд можливих удосконалень у галузь екскурсійної діяльності для підтримання подальшого сталого розвитку туристичної сфери в Одеському регіоні та Україні загалом;
- запропонувати необхідні інновації для історико-краєзнавчого музею;
- надати економічне обґрунтування запропонованих інновацій.

Об'єкт дослідження – процес удосконалення організації екскурсійного обслуговування туристів в Одеському регіоні.

Предметом дослідження виступає сукупність заходів спрямованих на удосконалення організації екскурсійної діяльності на прикладі Одеського історико-краєзнавчого музею.

Методом дослідження роботи є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань випускної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу порівняльної характеристики екскурсій); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі діяльності музею); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки конкурентоспроможності підприємств); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованого заходу удосконалення функціонування мезую).

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельних підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених організації екскурсійної діяльності, досить мало уваги приділено підвищенню ефективності функціонування музеїв Одеського регіону.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності Одеського історико-краєзнавчого музею та підвищення його іміджу.

Структура і обсяг роботи. Випускна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (41 найменування). Загальний обсяг випускної роботи становить 81 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 70 сторінках. Робота містить 16 таблиць, 7 рисунків.

Публікації. За результатами виконання випускної роботи бакалавра опубліковано тези:

Кудрявцева А.М. Екскурсійна діяльність в Україні: стан та перспективи розвитку / А.М. Кудрявцева // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 678 с. С. 153-157.

ВИСНОВОК

Проведене і викладене в роботі дослідження дозволяє зробити наступні, викладені нижче висновки.

1) Досліджено та проаналізовано сутність поняття «екскурсійні послуги». Розглянуті основні теорії та різні підходи тлумачення даного поняття, а також термінології, безпосередньо пов'язаної із даною темою. Екскурсійне обслуговування є частиною комплексної туристської послуги, яку слід розглядати як результат діяльності туристських установ або підприємств щодо задоволення запитів і потреб екскурсантів. Організація екскурсійного обслуговування має ряд особливостей. Визначені фактори розвитку надання екскурсійних послуг в Одеському регіоні, окреслена історія виникнення екскурсій та етапи формування їх затребуваності на туристичному ринку на теренах України. З'ясований позитивний вплив розвитку екскурсійної діяльності: стимулювання зростання рівня економічного розвитку, ріст культурно-освітньої свідомості населення, внесок у формування іміджу країни, можливість залучення іноземних інвестицій, що в подальшому сприяє укладанню багатообіцяючих угод та налагодженню нових вигідних контактів та співробітництва із закладами за межами нашої країни.

2) Розглянуто структуру надання екскурсійних послуг, поділ даного процесу на поетапні сегменти та складові. Виділено основні країни, що є лідерами у розвитку проведення екскурсій. Проаналізовано склад та приведено опис відповідних заходів. Виділено чинники, що сприяють та перешкоджають удосконаленню процесу надання послуг екскурсійного характеру. Проаналізовано особливості надання основних та додаткових послуг в музейних установах.

3) Удосконалення проведення екскурсій і надання відповідних послуг музейними установами є в покращенні якості надання цих послуг, створенні єдиних норм та стандартів, які можуть відповідати світовим вимогам та в

результаті - створенні рівню конкурентоспроможності музеям міжнародного гатунку. Було розглянуто інноваційний підхід роботи всесвітньо відомих музеїв із відвідувачами.

4) На прикладі Одеського історико-краєзнавчого музею були розглянуті основні положення функціонування даних культурних закладів, а також проведений глибокий аналіз стану доходів та відповідних витрат підприємства. Було охарактеризовано стан розвитку індустрії проведення екскурсій Одеського регіону та окремо роботу Одеського історико-краєзнавчого музею: номерний фонд підприємства, історію формування музею, перелічений ряд переваг проведення музейних екскурсій у даному закладі. Проведено аналіз динаміки економічного розвитку музеїв на прикладі Одеського історико-краєзнавчого музею. Проаналізовано динаміку кількості відвідувачів за 2015-2017 роки, охарактеризовано персонал та основні характеристики музею.

5) Визначені основні інноваційні підходи сфери надання екскурсійних послуг, які можуть бути впроваджені в Одеський історико-краєзнавчий музей. Розглянуті основні світові тенденції в екскурсійній індустрії. Визначені етапи впровадження інновацій в музейне підприємство. Виділені основні способи підвищення якості надання послуг в Одеському історико-краєзнавчому музеї.

6) Для підвищення конкурентоспроможності та розвитку попиту на послуги Одеського історико-краєзнавчого музею запропоновано введення ряду інновацій, серед яких: вдосконалення сайту закладу, створення дизайну нового сучасного логотипу музею, введення системи аудіо-гіду для проведення екскурсій без допомоги екскурсоводу, створення біл-борду із QR-кодом установи, введення куточку із фірмовою сувенірною продукцією музею. Розрахована приблизна кількість коштів, необхідних для удосконалення Одеського історико-краєзнавчого музею. Дані пропозиції є інноваційними, тому підвищать конкурентоздатність музею на ринку екскурсійних послуг Одеського регіону.

7) Розширення послуг закладу дасть можливість подальшого виходу на міжнародний ринок. Обґрунтовані пропозиції із впровадження заходів з удосконалення функціонування музею, покращенню іміджу підприємства та розширення додаткових послуг у майбутній перспективі позитивно вплинуть на рівень конкурентоспроможності Одеського історико-краєзнавчого музею та дадуть можливість подальшого збільшення його прибутку. В роботі також надано економічне обґрунтування перспективності розробки зазначених удосконалень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1 Багрєєва Я.І. Державні стандарти у сфері туристсько-екскурсійного обслуговування Матеріали Всеукраїнської студентської наукової конференції "Актуальні проблеми природничих та гуманітарних наук у дослідженнях студентської молоді "Родзинка-2008". м. Черкаси, 24-26 квітня 2008 р. - Черкаси: Видавництво ЧНУ, 2008. - 206 с. - С.9.
- 2 Большая Советская энциклопедия, Музеи // 3-е изд. (1969-78)
- 3 Все о туризмі: туристична бібліотека [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://tourlib.net>
- 4 Гаазька декларація Міжпарламентської конференції з туризму (Гаага, 10 - 14 квітень 1989 року)
- 5 Галасюк С. С. Організаційно-правове забезпечення провадження екскурсійної діяльності / С. С. Галасюк // Актуальні питання управління сталим розвитком у сучасному суспільстві: проблеми та перспективи: матеріали IV міжнародної конференції, 15-16.10.2015 р. – Кременчук: КрНУ імені Михайла Остроградського, 2015.
- 6 Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник. Друге видання, доповнене і доопрацьоване / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Херсон: Олді-Плюс, 2016. – 248 с.
- 7 Гейнике Н. Культурно-исторические экскурсии М.: Новая Москва, 1923. — 179 с.
- 8 Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
- 9 Герасименко В. Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г.

- Нездойминов [та інші]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
- 10 Герасименко В. Г. Теорія туризму як складова туризмології / В. Г. Герасименко // Вісник соціально-економічних досліджень. - 2011. - № 2. - С. 173-180.
 - 11 ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования».
 - 12 Давиденко І. В. Культурний туризм як сучасний напрямок використання та збереження історико-культурної спадщини Одеського регіону / І. В. Давиденко // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. – Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2017. – Випуск 2 (08). - Ч. 2. – С. 49 – 53.
 - 13 Давиденко І. В. Культурно-історична спадщина як основна складова розвитку культурного туризму в Україні / І. В. Давиденко // The global competitive environment: development of modern social and economic systems. - Chisinau, Republic of Moldova: Baltija Publishing, 2017. – Р. 20-22.
 - 14 Електронний журнал «Новини турбізнесу» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://novosti-turbiznesa.info>
 - 15 Ємельянов Б.В. Экскурсоведство М: Радянський спорт, 2007. - 216с.
 - 16 Жук О.А. Сучасні умови та особливості розвитку екскурсійної справи в Україні Збірник матеріалів за результатами IV науково-практичної конференції студентів та молодих вчених «Сталий розвиток України: проблеми і перспективи». Кам'янець-Подільський: Медобори-2006, 2016. - 230 с. - С.127-130.
 - 17 Закон України “Про туризм” № 324/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 13.
 - 18 Закон України «Про інноваційну діяльність» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2002, N 36, ст.266)
 - 19 Закон України «Про музеї та музейну справу» (Відомості Верховної

Ради України (ВВР), 1995, N 25, ст. 191)

- 20 Звіт про роботу Одеського історико-краєзнавчого музею за 2017р.
- 21 Зінченко В.А. Наукові записки Київського університету туризму, економіки і права. Серія: філософські науки. - 2010. – Випуск 8. - С.211-223.Екскурсологія як туризмологічна наука
- 22 Інструкція “З музейного обліку, зберігання та використання пам’яток державної частини Музейного фонду України”
- 23 Король О.Д. «Організація екскурсійних послуг у туризмі» Навчально-методичний посібник. - Чернівці: Чернівецький національний університет, 2016. - 144 с.
- 24 Кудрявцева А. М. Курсова робота «Інновації в туристичній діяльності» 2015. – 30 с.
- 25 Кудрявцева А.М. Екскурсійна діяльність в Україні: стан та перспективи розвитку / А.М. Кудрявцева // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 678 с. С. 153-157.
- 26 Кулаковська І.М. Етнокультурний потенціал як чинник підвищення екскурсійної привабливості регіону / І.М. Кулаковська // Вісник Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв. - 2010. - №3. - С.73-76.
- 27 Литовка А. О. Класифікація інноваційної діяльності туристичного підприємства / А. О. Литовка, О. В. Шикіна // Глобальні та національні проблеми економіки. – Миколаїв, 2016. – Випуск №14. – С. 416-420.
- 28 Мавріна Н.С. Процес формування екскурсійної послуги Культура народів Причорномор'я. - 2009. - №161. - С.123-126.

- 29 Музиченко-Козловська О.В. Туристично-інформаційний центр як елемент інноваційної інфраструктури туризму Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Проблеми економіки та управління. - 2013. - №754. - С.47-52.
- 30 Наказ від 24.09.2004 N 83 Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу».
- 31 Нездойминов С. Г. Музей как фактор развития культурно – познавательного туризма / С. Г. Нездойминов, А. П. Бален // Кримський економічний вісник. – 2014. - № 5 (12). – С. 5-7.
- 32 Нездойминов С.Г. Музейна мережа в контексті сучасних проблем екскурсології / С.Г. Нездойминов, С. Загорулько // Науковий вісник Одеського національного економічного університету, – Науки: економіка, політологія, історія. 2017 – 81 - 93 сс.
- 33 Нездойминов С.Г. Організація екскурсійних послуг: навчально-методичний посібник - Одеса: Астропрінт. – 2011
- 34 Сайт Міністерства культури України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://mincult.kmu.gov.ua/mincult_old/uk/
- 35 Сайт Одеського історико-краєзнавчого музею [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.history.odessa.ua>
- 36 Федорченко В.К., Костюкова О.М., Дьорова Т.А., Олексійко М.М. «Історія екскурсійної діяльності в Україні» - Навчальний посібник. - К.: Кондор. - 2004. - 166 с.
- 37 Шикіна О. В. Квест-атракції як нове покоління туристичних послуг / О. В. Шикіна // Матеріали VII міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 24-25 березня 2016 року, м. Черкаси: у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ.

- технол. ун-т. – Черкаси: Видавець Чабаненко Ю. А., 2016. – Т. 1. - С. 140-143.
- 38 Шикіна О. В. Шляхи підвищення привабливості регіону за рахунок розвитку квест-атракцій / О. В. Шикіна // Глобальні та національні проблеми економіки. – Миколаїв, 2016. – Випуск №9. - С. 460-464.
- 39 Ярмоменко С. Г. Сувенірна продукція в туризмі / С. Г. Ярмоменко // Матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 24-25 березня 2016 року, м. Черкаси: у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Черкаси: Видавець Чабаненко Ю. А., 2016. – Т. 1. - С. 276–280.
- 40 UNWTO: World Tourism Organization [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www2.unwto.org>
- 41 Wikipedia: вільна енциклопедія [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Туризм>